

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

PT XL Axiata Tbk merupakan salah satu penyelenggara jasa telekomunikasi Indonesia yang ikut serta dalam persaingan bisnis dibidang telekomunikasi, MyXL merupakan aplikasi self-service untuk pelanggan XL Prabayar dan dimana pengguna dapat melakukan aktifitas layanan XL kapan saja dan dimana saja.

PT XL Axiata meluncurkan aplikasi My XL di rancang untuk mempermudah akses pengguna ke layanan XL Axiata. Pengguna dapat berbelanja dengan aplikasi ini tanpa harus datang ke gerai-gerai atau konter secara langsung Kemudian pengguna dapat memilih metode pembayaran yang ingin digunakan dengan menggunakan Ewallet seperti Gopay, Ovo, Dana, dan bisa juga menggunakan kartu debit/kredit hingga akun virtual lainnya, Aplikasi MyXL telah berkembang pesat dengan melihat banyaknya unduhan yang diunduh sebanyak 25 juta pelanggan, aplikasi MyXL masih mengalami banyak masalah yang dirasakan dari sisi pengguna, seperti kapasitas file aplikasi yang besar, sulitnya akses masuk ke aplikasi, sinyal serta jaringan yang buruk, aplikasi yang lambat, sering terjadinya eror, sering mengalami gangguan saat isi paket data serta tidak dapat melakukan transaksi sehingga permasalahan tersebut membuat pengguna kurang puas dalam menggunakan aplikasi MyXL [1].

Kualitas layanan merupakan suatu ukuran yang didasarkan pada kesesuaian dengan kepuasan dan harapan pelanggan. Dengan meningkatnya kualitas layanan

maka semakin baik pula sebuah sistem informasi. Kualitas layanan didasarkan pada tingkat kepuasan yang dirasa oleh pengguna, oleh karena itu kepuasan pengguna menjadi salah satu kunci suksesnya sebuah aplikasi.

Kepuasan pengguna merupakan tujuan penting di dalam penerapan layanan aplikasi sehingga dibutuhkan pengawasan yang berkelanjutan dari performa aplikasi yang dijalankan. Akan tetapi masih terdapat permasalahan yang kerap dirasa oleh pengguna yaitu pencarian yang sulit dilakukan. Untuk mengatasi kemungkinan keluhan yang dirasa oleh pengguna, maka diperlukannya sebuah pengukuran. Pengukuran ini berfungsi untuk meningkatkan mutu layanan aplikasi dibutuhkan beberapa metode antara lain metode *kano*, *webqual* dan metode *servqual*[2],[3],[4].

Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Oleh karena itu untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi My XL, penulis menggunakan metode *servqual* (*Service Quality*). Metode ini merupakan pengolahan data kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan pelanggan berdasarkan lima (5) dimensi kualitas jasa yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati)[5].

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dilakukan analisis guna mengetahui kualitas layanan aplikasi My XL dengan menggunakan metode *Servqual*. Dengan

begitu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “ **ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MY XL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan Latar belakang masalah diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah mengenai:

1. Bagaimana mengukur kualitas layanan aplikasi My XL terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode Servqual?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap aplikasi My XL dengan menggunakan metode Servqual?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul, maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada aplikasi My XL.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Servqual.
3. Pengolahan data menggunakan SEM.T
4. Pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner dan penyebarannya dilakukan secara daring (*online*) dalam bentuk google form menggunakan pengukuran data dengan skala likert.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi My XL serta mengetahui variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan aplikasi My XL berdasarkan metode Servqual.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Membuat kualitas layanan aplikasi My XL agar sesuai dengan kepuasan penggunanya.
2. Membantu pengelola aplikasi My XL dengan melihat variabel yang perlu perbaikan, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan agar sesuai dengan kepuasan pengguna.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai susunan penulisan penelitian ini, penulis akan menguraikan secara singkat hal-hal yang akan dibahas dalam penelitian ini.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang bahan, alat, kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode-metode pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV : MODEL INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang objek penelitian, pengembangan model penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuesioner dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan selanjutnya.